

2017



# SYNTHÈSE DE L'ENQUÊTE ANNUELLE : DISPOSITIF ADULTE- RELAIS À LA RÉUNION

*Enquête qualitative et quantitative portant sur le profil des adultes-relais, leurs missions, leurs conditions d'emploi, leurs partenariats ainsi que leurs besoins en termes de reconnaissance et d'accompagnement vers la professionnalisation.*

Centre de Ressources de la Cohésion Sociale  
et Urbaine de la Réunion

Marie VALLEAU (Chargée d'étude), Eric BOUTOUYRIE (Directeur)



## Préambule

*Depuis 1999, date de la création du dispositif au niveau national, les adultes-relais inscrivent leur action quotidienne au service des habitants des quartiers prioritaires de la politique de la ville. Ils sont à la fois des personnes ressources pour les habitants, au plus près de leurs préoccupations, des soutiens de poids auprès des équipes de la politique de la ville et des référents pour les institutions.*

*Animateurs et facilitateurs du lien social, médiateurs pour la prévention des conflits, ces professionnels interviennent à la croisée des chemins entre habitants, instances participatives (conseils citoyens, conseils de quartier, etc.), élus locaux, délégués du préfet, bailleurs, associations administrations des collectivités et de l'Etat, et tant d'autres acteurs encore. Souvent, leur rôle a largement dépassé le cadre strict de leur profil de poste et certains sont devenus de véritables personnages incarnant la « mémoire vivante » de leur quartier.*

*Les adultes-relais sont des acteurs majeurs et incontournables des politiques mises en œuvre dans les 49 quartiers prioritaires des 13 communes signataires d'un contrat de ville à la Réunion. En 2017, ils sont plus de 130 à exercer cette fonction avec force et conviction auprès d'employeurs très divers : associations, collectivités, établissements publics, etc.*

*La politique de la ville évolue, s'adapte, s'améliore sans cesse et celles et ceux qui la portent sont eux aussi toujours en recherche d'amélioration de leur action. Dans ce contexte, cette enquête nous invite à marquer un temps de pause. Le travail réalisé par le centre de ressources de la cohésion sociale et urbaine nous permet de mieux comprendre comment le dispositif s'est déployé à la Réunion et ouvre des perspectives.*

*Utiles et même indispensables, professionnels reconnus, le bilan est largement positif. Il n'en demeure pas moins que les adultes-relais doivent être mieux formés et accompagnés. Le défi de leur professionnalisation est de taille car il s'agit de garantir une qualité d'intervention toujours plus performante tout en faisant de leur expérience un atout dans un parcours vers un emploi pérenne.*

*Très bonne lecture à tous !*

Jérôme Fournier  
Président du CRCSUR,  
Directeur de la jeunesse, des sports et  
de la cohésion sociale de la Réunion

## Table des matières

Avant-propos.....	4
I- Protocole de recherche et objectifs de l'étude .....	5
1.1 Objectifs.....	5
1.2 Méthodologie d'enquête.....	5
1.3 Territoire et calendrier .....	6
II- Caractéristiques sociodémographiques des enquêtés.....	9
2.1 Une majorité de femmes.....	9
2.2 L'âge des adultes-relais .....	9
2.3 Lieu d'habitation .....	10
2.4 Différents niveaux de diplôme entre les adultes-relais réunionnais et métropolitains .....	10
III- Le métier d'Adultes-Relais .....	11
3.1 La richesse d'un métier et une grande variété de missions.....	11
3.1.1 Les missions des adultes-relais recouvrent une grande variété de tâches .....	11
3.1.2 La relation au métier et le principe d' <i>empowerment</i> .....	13
3.1.3 Les médiateurs, reconnus par les habitants .....	14
3.2 Les conditions d'emploi des adultes-relais, entre précarité et flexibilité.....	16
3.2.1 Les associations comme principales employeurs .....	16
3.2.2 Des horaires de travail classiques et atypiques.....	16
3.2.3 Une majorité de Contrat à Durée Déterminée .....	17
3.2.4 Conditions de rémunération.....	19
3.3 Différents niveaux de relations professionnelles.....	21
3.3.1 Avec l'équipe projet.....	21
3.3.2 Avec les partenaires .....	22
3.3.3 Avec l'employeur et l'équipe .....	22
IV- Les difficultés du métier .....	23
4.1 La gestion des conflits et du sentiment d'insécurité.....	23
4.2 La difficile reconnaissance d'une posture professionnelle .....	25
4.3 L'expression des besoins de formation .....	25
4.4 Trois types de demandes de formation .....	27

V - Perspectives et proposition d'un plan d'actions : l'accompagnement professionnel des Adultes-Relais.....	30
5.1 Mettre en réseau les adultes-relais .....	30
5.1.1 Mettre en place un site internet du CRCSUR.....	30
5.1.2 Organiser des rencontres trimestrielles par arrondissement .....	30
5.2 Mutualiser des actions de formation .....	31
5.2.1 Un partenariat avec les OPCA et le CNFPT .....	31
5.2.2 Outils de formation 2.0.....	32
5.3 Le tutorat comme outil d'accompagnement .....	33
5.4 Accompagner les employeurs et les chefs de projets.....	34
5.5 Assurer la reconnaissance du métier de médiateur social .....	34
5.6 Assurer un suivi des sorties du dispositif .....	34
Conclusion .....	35
Index des sigles.....	36
Annexe : Questionnaire.....	37

## **Remerciements**

Le CRCSUR remercie l'ensemble des personnes ayant contribué à cette enquête menée entre janvier et juin 2017. Merci à l'ensemble des adultes-relais qui ont accepté de répondre à nos questions ; merci aux 4 collectivités territoriales qui nous ont accueillis dans leur locaux (St-André, Ste-Marie, St-Pierre, Le Port) ; enfin, merci aux chefs de projet, au CNFPT, aux OPCA, aux coordonnateurs des contrats de ville, aux délégué(e)s du Préfet, à la DJSCS et à Stéphanie Turby pour leur participation.

## **Avant-propos**

Le dispositif « Adultes-Relais » a été créé par le comité interministériel des villes (CIV) du 14 décembre 1999 pour offrir un cadre stable aux nombreuses initiatives locales visant à favoriser le lien social par des actions de médiation dans les quartiers de la Politique de la ville.

Si la dénomination du métier a changé depuis les années 80 - « *femmes-relais* », « *grands-frères* » - les facilitateurs ou médiateurs restent néanmoins des habitants issus des quartiers de la Politique de la ville. Leur mission est guidée par deux leitmotiv « Aller vers » et « Faire avec » afin de promouvoir le pouvoir d'agir des personnes accompagnées.

Le métier de « médiateur social » est reconnu et encadré depuis décembre 2016 grâce à la publication de la norme<sup>1</sup> « *Cadre du métier de médiateur social* ». Produite par un groupe de travail piloté par l'Afnor et co-animé par le Commissariat Général à l'Egalité des Territoires (CGET), cette norme a été produite comme un référentiel ayant pour objectif de structurer les pratiques sans pour autant les « rigidifier ». Ainsi, elle doit permettre « *de clarifier le champ de la médiation sociale, ses conditions d'exercice et son articulation avec les autres métiers du travail social et ainsi définit le cadre du métier de médiateur* ».

Afin d'établir un état des lieux précis des missions et des pratiques des adultes-relais, le CRCSUR (Centre de Ressources de la Cohésion Sociale et Urbaine de La Réunion), fort de sa compétence sur le territoire réunionnais depuis 2007, a mené une enquête qualitative en complément de l'enquête quantitative produite par le CGET en 2015<sup>2</sup> portant sur l'activité des postes d'adultes-relais. Par ailleurs, le CRCSUR assure pour le compte de la DJSCS Réunion la gestion administrative et le suivi des postes d'adultes-relais depuis 2011 ce qui renforce sa connaissance du dispositif régional.

Aujourd'hui, avec plus de 4000 postes au niveau national et 155 postes conventionnés pour la région Réunion,<sup>3</sup> l'utilité du dispositif n'est plus à prouver en termes d'accompagnement de la population, cependant l'enquête menée à La Réunion démontre que l'accompagnement professionnel doit être une priorité pour assurer l'efficacité du dispositif et *in fine* permettre l'insertion professionnelle durable aux bénéficiaires de ce dispositif.

---

<sup>1</sup> Norme XP X60-600

<sup>2</sup> Les résultats concernent les conventions adultes-relais actives au moins un mois en 2014. Réalisée en juin et juillet 2015 et portant sur **3704 des 4181 postes adultes-relais**, soit un taux de réponse de **88,6%**.

<sup>3</sup> Dotation en évolution par rapport à 2016 avec 15 supports de postes supplémentaires dans l'île

## **I- Protocole de recherche et objectifs de l'étude**

### **1.1 Objectifs**

La Réunion a obtenu une dotation de 155 postes d'adultes-relais. Au 1<sup>er</sup> juillet 2017 ils sont 133 en poste.

L'étude menée par le CRCSUR porte essentiellement sur les missions et les domaines d'intervention des adultes-Relais. Plusieurs domaines ont été privilégiés dans cette étude :

- les pratiques des adultes-relais,
- leur cadre d'emploi,
- leurs relations partenariales,
- leurs difficultés,
- et leurs besoins

L'étude permettra de mieux comprendre les actions qu'ils mènent au quotidien dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville à La Réunion.

### **1.2 Méthodologie d'enquête**

#### **• Le questionnaire et les conditions de passation**

L'enquête a été réalisée sous la forme d'un questionnaire<sup>4</sup>, composé de 25 questions et complété individuellement par les adultes-relais de la région Réunion.

Etant donné la grande variété des missions des adultes-relais, le questionnaire a été conçu pour être le plus « adaptable » pour chaque enquêté. Il est volontairement court pour ne pas dépasser 15 minutes de saisie.

Cela présente aussi quelques limites puisque toutes les thématiques n'y sont pas abordées comme par exemple : les relations avec l'employeur et les collègues, l'évaluation des missions ou encore la présence d'une fiche de poste... Ce questionnaire pourra donc être perfectionné lors des prochaines enquêtes. Il pourra être opportun d'associer à sa conception les adultes-relais.

Afin d'organiser la saisie des questionnaires, des demi-journées ont été organisées par arrondissement.

#### **• Temps collectifs et échanges de pratiques**

Ces rencontres ont présenté un double intérêt puisqu'elles ont aussi permis de « creuser » certaines thématiques du questionnaire et ainsi :

- de mieux appréhender les missions des adultes-relais,

---

<sup>4</sup> Cf. Annexe n°1 : questionnaire

## SYNTHESE DES RESULTATS – 2017 ENQUÊTE ANNUELLE DE SUIVI DU DISPOSITIF ADULTE-RELAIS A LA REUNION

- d'exprimer des problématiques et d'échanger sur leurs pratiques,
- d'exprimer des besoins.

Une formation « Gestion des conflits et communication bienveillante » co-organisée par le CNFPT et le CRCSUR en mai 2017 a également contribué à l'expression des difficultés et besoins professionnels.

Afin de refléter la réalité la plus objective, les résultats présentés dans ce rapport d'enquête sont issus du croisement entre :



### 1.3 Territoire et calendrier

L'enquête porte sur les 133 adultes-relais en poste au 1<sup>er</sup> mars à La Réunion. Elle a été réalisée par le CRCSUR lors des 4 demi-journées d'échanges (1 par arrondissement).

#### Taux de participation par arrondissement

	Nombres d'Adultes-Relais	Questionnaires papiers	Questionnaires reçus par mail	Total	Taux de participation
EST	17	12	2	14/17	82.3%
NORD	55	18	3	21/55	38%
SUD	35	28	0	28/35	80%
OUEST	26	14	2	16/26	61.5%
TOTAL	133	72	7	79/133	<b>59.4%</b>

Sur les 79 questionnaires, 7 ont été récupérés par mail. Un huitième questionnaire reçu par mail a été jugé inexploitable puisqu'en grande partie incomplet.

Le **taux de participation global est donc de 59.4%** avec une forte disparité de participation selon les arrondissements.

En effet, le Nord est sous-représenté puisque seulement 21 adultes-relais sur les 55 en poste se sont exprimés. Cela est en partie lié à la difficulté de récupération des adresses mails pour cet arrondissement, les questionnaires envoyés début juin 2017 n'ont pas été retournés au CRCSUR malgré les relances.

## SYNTHESE DES RESULTATS – 2017 ENQUÊTE ANNUELLE DE SUIVI DU DISPOSITIF ADULTE- RELAIS A LA REUNION

### Quelques chiffres sur la Politique de la Ville à La Réunion

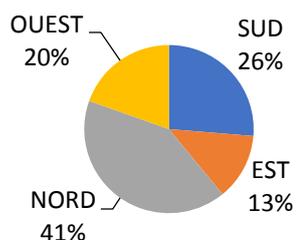
- ◆ 13 contrats de ville
- ◆ 49 quartiers prioritaires dont 23 sur 3 communes : Saint-Denis, Saint-Paul et Saint-Pierre
- ◆ 46% des quartiers prioritaires ont moins de 2000 habitants
- ◆ Revenu médian des habitants des 49 quartiers inférieur à 500€/mois

A La Réunion, en 2014, 163 527 personnes habitent dans un quartier prioritaire de la politique de la Ville soit plus de 20% des réunionnais.

- 27 937 sur les deux quartiers du Port soit 77.7% des Portoïis
- 33 909 à Saint-Denis qui est aussi la commune la plus peuplée de l'île

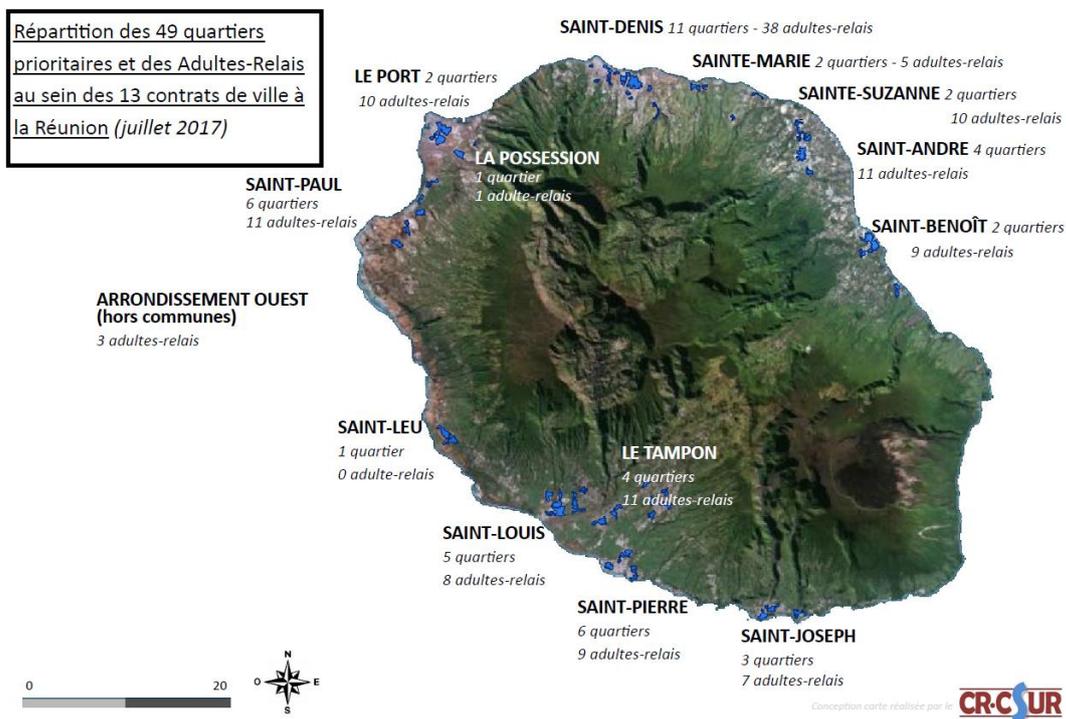
Commune ayant un contrat de ville	Nombre d'habitants total (2014-INSEE)	Nombre d'habitants dans les QPV (2013-Sig.ville)	% d'habitants résidant en QPV
<b>Arrondissement OUEST</b>			
Le Port	35 963	27 937	77.7%
La Possession	32 608	1 006	3.1%
Saint-Paul	106 104	10 004	9.4%
Saint-Leu	34 099	4 415	12.9%
<b>Arrondissement EST</b>			
Saint-André	56 320	13 961	24.8%
Saint-Benoît	38 070	12 815	33.7%
<b>Arrondissement NORD</b>			
Saint-Denis	146 104	33 909	23.2%
Sainte-Suzanne	22 620	3 319	14.7%
Sainte-Marie	33 456	4 175	12.5%
<b>Arrondissement SUD</b>			
Saint-Louis	53 450	18 866	35.3%
Saint-Joseph	37 917	6 016	15.9%
Saint-Pierre	82 552	19 548	23.7%
Le Tampon	77 782	7 556	9.7%
<b>TOTAL</b>	<b>757 045</b>	<b>163 527</b>	<b>21.6%</b>

### Répartition des adultes-relais par arrondissement (%)

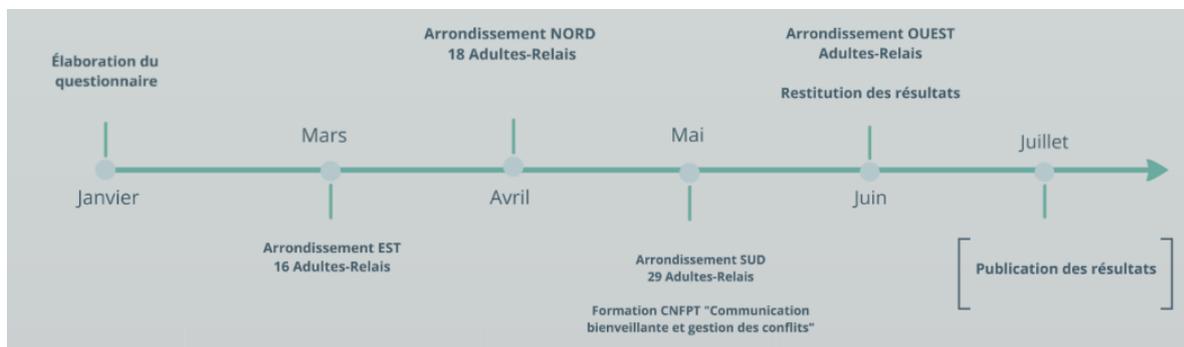


41% des adultes-relais exercent sur l'arrondissement nord de l'île, avec 54 contrats sur 133 en poste, contre 35 pour le sud, 25 pour l'ouest et 20 pour l'est.

## SYNTHESE DES RESULTATS – 2017 ENQUÊTE ANNUELLE DE SUIVI DU DISPOSITIF ADULTE-RELAIS A LA REUNION



### • Calendrier 2017



Janvier : Elaboration du questionnaire par le CRCSUR

Mars-Juin : rencontres par arrondissement

(7 Mars : Est ; 6 Avril : Nord ; 23 Mai : Sud ; 15 Juin : Ouest)

Mai : Formation « Gestion des conflits et communication bienveillante » proposée par le CNFPT et ouvert à l'ensemble des adultes-relais

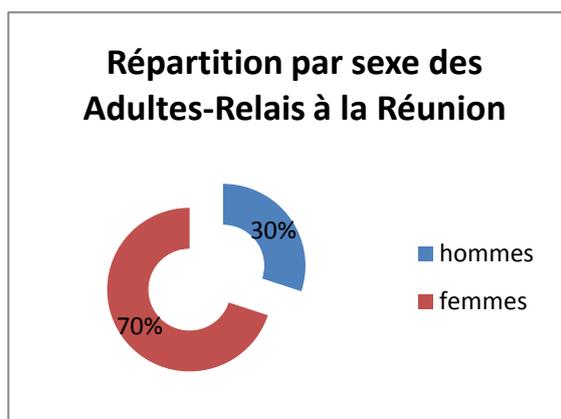
Mai à Juin : traitement des données

Juin : Analyses et présentation des premiers résultats et perspectives lors de la journée du 27 juin à la Saline Les Bains (Tamarun) en présence de plus de 170 acteurs (adultes-relais, employeurs, organismes de formation, services de l'Etat, etc.)

Juillet : Publication des résultats et des « Chiffres clés du CRCSUR »

## II- Caractéristiques sociodémographiques des enquêtés

### 2.1 Une majorité de femmes



Les adultes-relais sont majoritairement des femmes (70%). En effet, le cœur du métier de médiateur renvoie à des rôles et qualités encore associés au féminin (écoute, aide).

Parmi les 79 enquêtés, on retrouve la même répartition :

- 54 femmes soit 68.3%
- 24 hommes 30.4%
- 1NR 1.3%

En effet, les activités des adultes-relais comme l'aide dans les démarches administratives, le relais avec l'institution scolaire, la vie de l'enfant, la santé, la contraception ou à la sexualité sont davantage des domaines encore investis par les femmes dans l'espace privé.

Par ailleurs, on peut noter une annotation d'une circulaire de la DIV (Délégation Interministérielle à la Ville), dans laquelle Madame la Préfète, Anne-Marie Charvet, déléguée interministérielle à la ville demandait aux Préfets de département : « *Dans le cadre de ces missions, je vous demande de privilégier l'embauche de personnes, majoritairement les femmes, dont leurs qualités d'écoute, de dialogue et le sens des responsabilités sont reconnues* »<sup>5</sup>. Cette vision stéréotypée est le résultat de représentations sociales construites et reproduites de la place et du rôle des femmes dans la société.

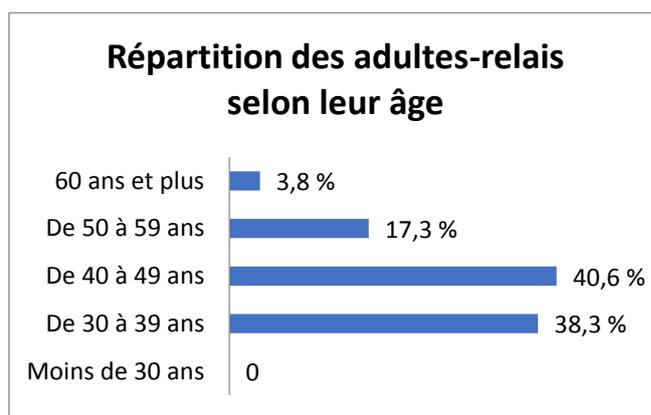
### 2.2 L'âge des adultes-relais

- **1 adulte-relais sur 5 a plus de 50 ans**

Parmi les 133 adultes-relais, 28 adultes-relais ont plus de 50 ans au moment de l'enquête soit 21%

- **Une moyenne d'âge de 43 ans**

L'âge moyen des adultes-relais réunionnais est de 43 ans ce qui est représentatif du profil national établi dans les enquêtes du CGET.



➔ Pour rappel, l'âge minimal pour être éligible à un contrat Adultes-Relais est de 30 ans.

<sup>5</sup> Circulaire de la DIV du 31 mars 2006 « dispositif adultes-relais-médiateur de ville »

## SYNTHESE DES RESULTATS – 2017 ENQUÊTE ANNUELLE DE SUIVI DU DISPOSITIF ADULTE-RELAIS A LA REUNION

Parmi les 79 enquêtés, l'âge moyen est de 42.6 ans ce qui est représentatif des chiffres régionaux.

### 2.3 Lieu d'habitation

La majorité des adultes-relais réside dans l'un des 49 quartiers prioritaires.

- Un travail d'approfondissement pourra être conduit pour mesurer :
- La part des adultes-relais habitants dans un quartier prioritaire,
  - Quels sont les quartiers couverts par un ou plusieurs adultes-relais ? Les 49 quartiers sont-ils couverts par le dispositif ?
  - La part d'adulte-relais travaillant dans son quartier d'habitation.

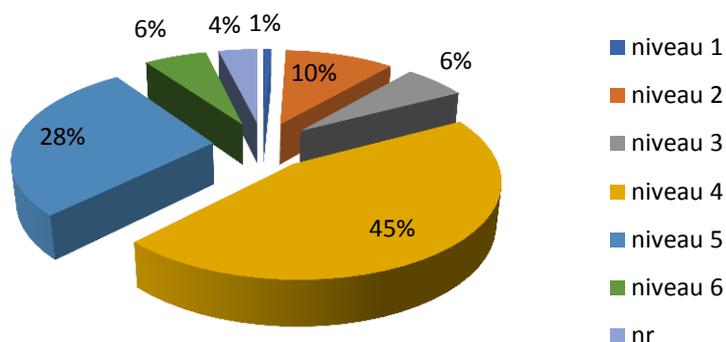
Contrairement à l'âge, le critère d'éligibilité concernant le lieu d'habitation peut-être assoupli par dérogation du délégué du Préfet. Ainsi, il est possible pour certains adultes-relais de résider hors quartiers prioritaires.

### 2.4 Différents niveaux de diplôme entre les adultes-relais réunionnais et métropolitains

#### Nomenclature des niveaux de diplômes :

- 1 Troisième cycle ou école d'ingénieur
- 2 Formation de niveau de la Licence ou Maîtrise
- 3 Formation du niveau du Brevet de Technicien Supérieur ou du Diplôme des Instituts Universitaires de Technologie et de fin de premier cycle de l'enseignement supérieur
- 4 Formation de niveau équivalent à celui du Baccalauréat ou du Brevet de Technicien
- 5 Formation de niveau de équivalent à celui du Brevet d'Etudes Professionnelles (BEP) et du Certificat d'Aptitude Professionnelle (CAP).
- 6 Pas de formation allant au-delà de la fin de la scolarité obligatoire

#### Répartition des adultes-relais en fonction de leur niveau de diplôme



#### ➔ Sous-représentation des niveaux supérieurs (I, II et III) par rapport au national<sup>6</sup>

Les diplômes de l'enseignement supérieur sont largement moins représentés à La Réunion avec 17% des adultes-relais contre 38%.

#### ➔ Surreprésentation des niveaux IV et V

45% des adultes-relais réunionnais ont un niveau de qualification IV (Baccalauréat ou équivalence) contre 31% au niveau national.

28% ont obtenu un diplôme de niveau BEP/CAP contre 17% pour la moyenne française.

<sup>6</sup> CGET (2015) « Enquête annuelle de suivi du programme Adultes-Relais »

→ **Sous-représentation du niveau VI**

Quant au public cible du dispositif, l'écart se creuse entre les profils nationaux et réunionnais : seuls 6% des adultes-relais sont sans qualification, contre 14% au niveau national.

En définitive, 69% des adultes-relais ont un niveau bac et plus au national contre 62% à La Réunion.

### **III- Le métier d'Adultes-Relais**

#### **3.1 La richesse d'un métier et une grande variété de missions**

*« Mon métier c'est d'améliorer les conditions de vie au sein de mon quartier, donner du temps pour ma population »*

*« Aider les enfants et les personnes en difficultés à s'épanouir »*

*« Je vois mon travail comme une personne qui est faite pour aider les personnes, qui est dans l'échange et le dialogue »*

*« Mon ressenti est bien de mon travail aider les gens, porter les aides dans mon quartier. Intégrer les jeunes en difficultés dans leur projet professionnel »*

##### **3.1.1 Les missions des adultes-relais recouvrent une grande variété de tâches**

- **6 domaines d'intervention dirigés sur la prévention et la médiation**  
*(Plusieurs réponses possibles par questionnaire)*

<b>Domaines d'intervention</b>	<b>Nombre d'adultes-relais</b>	<b>%</b>
<b>Prévention et médiation dans les espaces publics et/ou privés</b>	36	18.8
<b>Prévention et médiation dans les transports</b>	4	2.1
<b>Intervention dans le domaine du lien social et de la vie de quartier</b>	52	27
<b>Médiation dans le champ scolaire</b>	27	14.1
<b>Médiation pour l'accès aux droits et aux services/soins</b>	30	15.6
<b>Médiation en faveur de la participation des habitants</b>	43	22.4
<b>Total des réponses</b>	192	100%

La « prévention des grossesses précoces » et la « lutte contre l'illettrisme » sont des sujets prégnants et transversaux pour la plupart des adultes-relais (y compris pour ceux dont ce n'est pas le domaine principal).

## SYNTHESE DES RESULTATS – 2017 ENQUÊTE ANNUELLE DE SUIVI DU DISPOSITIF ADULTE-RELAIS A LA REUNION

- Activités principales tournées vers l'accueil et l'orientation des publics  
(Plusieurs réponses possibles par questionnaire)

Activités principales	Nombre d'Adultes-Relais concernés	%
<b>accueil, orientation, information des publics</b>	61	35.9
<b>facilitation et/ou gestion de projets ou d'actions</b>	48	28.2
<b>veille technique dans les espaces publics</b>	20	11.7
<b>Prévention et gestion des tensions incompréhensions et conflits</b>	41	24.2
<b>TOTAL</b>	170	100%

A la question n°14 « *Pourquoi les personnes vous sollicitent-elles principalement ?* », les adultes-relais ont répondu :

- Au près des publics/habitants des quartiers :
  - Écoute et soutien moral (solitude...),
  - Information, orientation et aide aux tâches administratives vie quotidienne (CAF, déclaration trimestrielle, logement...),
  - Accompagnement des familles (parentalité, scolarité...)
  - Médiation et gestion de conflits,
  - Animation d'ateliers générant du lien social,
  - Accompagnement à l'insertion professionnelle (CV, lettre de motivation, aide à la recherche d'emploi...),
  - Repérage des violences intrafamiliales
  - Prévention auprès de différents publics (adultes et mineurs) et sur différents thèmes (les addictions, la sexualité...)
- Au près des associations :
  - Accompagnement de projets
  - Dynamisation du quartier

Les adultes-relais déclarent ne pas avoir de « journée type » mais la plupart distingue **les missions de bureau** (gestion mails, réunions, préparation des actions, relations partenariales...) et **le terrain** (contact avec les habitants, permanences...).

➤ Un travail d'approfondissement pourra être conduit pour mesurer :

- Corrélation entre niveau de diplôme et les activités principales et secondaires
- Corrélation entre activités principales et secondaires et les objectifs opérationnels définis par les contrats de ville

### 3.1.2 La relation au métier et le principe d'*empowerment*

Les adultes-relais aiment leur métier et particulièrement « *apporter leur écoute et leur aide* » aux personnes accompagnées. Ils se sentent **valorisés et fiers** de conseiller, soutenir et orienter.

« *Très valorisant et une fierté de pouvoir apporter une aide et un plus dans mon quartier* »

« *Le contact la solidarité, l'entraide, le soutien, actions collectives, proximité. J'aime ce que je fais les gens sont formidables* »

« *Après 4,5 années de chômage, je suis heureuse d'aller travailler, d'apporter un soutien, une écoute auprès de la population, de mettre en place avec l'équipe territoriale des actions qui peuvent apporter un certain réconfort et bonheur aux personnes. Je suis épanouie même si on peut avoir des difficultés.* »

« *J'adore ce que je fais, en un seul mot j'aime mon métier* »

« *Un épanouissement car il n'est pas routinier, contact avec les autres, richesse dans la diversité des publics* »

« *J'ai pu créer mon poste et mes missions, je suis épanouie dans mon métier qui est difficile mais passionnant* »

Les personnes accompagnées sont placées au cœur des actions d'insertion, sociales et/ou professionnelles. La posture de médiateur implique une formation pour réellement accompagner et non « *faire à la place de* », l'objectif étant de valoriser les capacités des personnes afin de leur faire prendre conscience de leur pouvoir d'agir et de leurs « *capabilities* ».

« *Être proche de la population, les rendre plus autonomes* »

La vie qu'une personne mène peut être décrite comme la combinaison des actions qu'elle va accomplir et des états qu'elle va connaître<sup>7</sup>. La notion de « *capabilities* » d'Amartya Sen, apparaît pour la première fois en 1979 et peut-être traduite par « *rendre capable de* » ou « *capabilities* ». Elle désigne la liberté de choisir sa vie et permet aussi de définir et mesurer le bien-être des individus en fonction des réalisations et l'ensemble des opportunités de vie. Ces choix sont conditionnés par les dotations de l'individu.

---

<sup>7</sup> BENICOURT E., (1999), « Amartya Sen : un bilan critique », Cahiers d'économie politique, p. 75 référence aux *Functionings (fonctionnements)* « comprennent des choses très élémentaires comme être bien nourri et en bonne santé ainsi que des états et actions plus complexes comme l'estime de soi, préserver sa dignité, prendre part à la vie de la communauté »

### 3.1.3 Les médiateurs, reconnus par les habitants

Lors des échanges, les adultes-relais déclarent être bien identifiés dans le quartier : pour eux, il s'agit d' « être disponible pour le public et faire émerger leurs besoins ».

- 37 personnes accompagnées en moyenne

A la question 13 « *En moyenne, combien de personnes accompagnez-vous par mois ?* », les adultes-relais ont répondu, en moyenne, 37 personnes.

Toutefois, le nombre de personnes accompagnées est difficilement quantifiable étant donné la diversité des missions (accompagnement de classes, de familles, de personne individuelle...).

- 70% ont un lieu d'accueil du public

Les lieux d'accueil permettent aux adultes-relais d'être plus facilement identifiables et accessibles, notamment pour les nouveaux habitants.

- L'adulte-relais comme facilitateur pour l'accès aux droits

En France, le phénomène du non-recours aux droits vient creuser les inégalités sociales et doit être pris en compte par les politiques publiques. Le dispositif adultes-relais permet, en partie, d'apporter une réponse à ces situations d'exclusion aux droits qui touchent principalement les populations les plus vulnérables et ayant un faible niveau de formation<sup>8</sup>.

#### Définition : Qu'est-ce que le non-recours ?

« La question du non-recours renvoie à toute personne qui ne reçoit pas – quelle qu'en soit la raison – une prestation ou un service auquel elle pourrait prétendre. Son approche s'élargit aujourd'hui à une diversité de domaines d'intervention. **Entre non connaissance, non réception, non demande et non proposition**, les situations de non-recours interrogent l'effectivité et la pertinence de l'offre publique, et représentent un enjeu fondamental pour son évaluation. »<sup>9</sup>

Parmi les nombreuses raisons pouvant expliquer le phénomène du non-recours, le manque d'informations joue un rôle central : ignorance de l'existence de l'aide, méconnaissance de sa propre éligibilité, mauvaise connaissance des procédures et des lieux...

- ➔ La fonction des adultes-relais prend alors tout son sens dans **l'information et l'orientation des habitants**, notamment à La Réunion, où, en 2011, selon l'INSEE, 116 000 personnes âgées de 18 à 65 ans sont concernées par **l'illettrisme**, (soit près de 23 % de la population).

<sup>8</sup> MATH A., (1996), « Le non-recours en France : un vrai problème, un intérêt limité », *Recherches et Prévisions*, n°43, p23

<sup>9</sup> Définition proposée par l'Observatoire des non-recours aux droits et services d'après la typologie de WARIN Philippe, directeur de recherche, CNRS

## SYNTHESE DES RESULTATS – 2017 ENQUÊTE ANNUELLE DE SUIVI DU DISPOSITIF ADULTE-RELAIS A LA REUNION

Le non-recours par « *non-réception* » est lié au principe d’instruction des dossiers et aux délais de procédure. Les personnes sont empêchées de recourir à leur droit bien qu’elles en aient fait la demande, pour des raisons procédurales (dysfonctionnement, dossiers incomplets) mais aussi suite à une expérience malheureuse avec l’institution. « *La non-demande* » est liée à la défiance et au caractère parfois violent des institutions.

- Les adultes-relais, de par leur travail de médiation au quotidien peuvent **créer une relation de confiance** avec les habitants et ainsi toucher des personnes habituellement exclues de certaines aides.

*« Mon bureau étant détaché de la mairie, les personnes viennent plus facilement vers moi pour diverses raisons, et parfois pour une question de discrétion aussi. Ils ne voient pas en moi une institution mais une personne à leur écoute »*

Rappelons également que ne pas recourir à ses droits peut être l’expression d’un sentiment subi douloureusement comme la peur d’une stigmatisation face à l’assistance. Les adultes-relais apportent **une écoute** et des conseils aux habitants afin de leur permettre de jouir de leurs droits dans la dignité.

- **Un investissement personnel et une forte sollicitation des habitants**

En tant que résident des quartiers et de par leur présence au quotidien, l’écoute et l’aide qu’ils apportent, les adultes-relais sont reconnus par les habitants.

*« Dans nos métiers on est sollicité du matin jusqu’au soir »*

Cette forte **reconnaissance** se traduit également par une forte **disponibilité** auprès des habitants allant souvent vers un **investissement personnel** qui pour certains se traduit par de fortes sollicitations de la part de leur employeurs et de la part des habitants du quartier.

Le **cadre de leurs actions** n’est pas toujours bien compris par les habitants.

*« Il y a une confusion du public entre médiateur et assistante sociale »  
« On joue parfois le rôle de tampon entre les usagers et les services municipaux »*

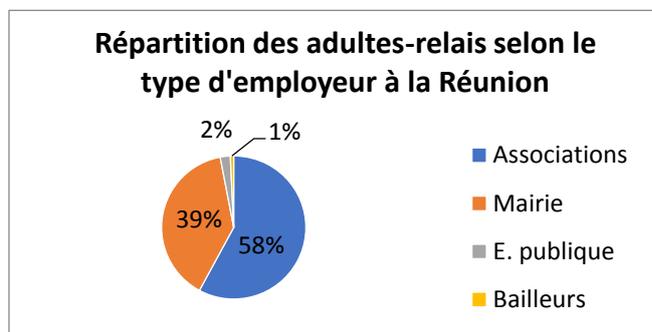
Un outil de communication pourrait être envisagé pour mieux expliquer leur métier et missions auprès de ces derniers (par exemple une plaquette synthétisant les rôles, leurs missions, leurs conditions d’emploi, etc.).

Lors des échanges, certains adultes-relais ont proposé de mettre en place un signe distinctif afin d’être encore mieux repérés dans l’espace public (tee-shirt « Médiateur de Quartier », badge) notamment par les nouveaux habitants. Ce signe pourrait aussi permettre aux habitants de savoir quand l’adulte-relais est « en service » ou non et ainsi tenter de limiter les sollicitations hors du temps de travail.

*« La relation avec les habitants c’est trop super, mais il y a trop de dispositifs à suivre donc je fais trop en quantité et j’ai l’impression de ne pas voir la qualité ».*

### 3.2 Les conditions d'emploi des adultes-relais, entre précarité et flexibilité

#### 3.2.1 Les associations comme principales employeurs



Sur les 133 adultes-relais de la Réunion, 60% travaillent dans une association.

Sur les 64 employeurs d'adultes-relais les associations sont en effet majoritaires : on dénombre 49 associations, 13 collectivités, 1 entreprise publique et 1 bailleur.

Cette forte présence des associations comme employeurs témoigne de leur rôle et de leur forte implantation dans les quartiers réunionnais. Dans un contexte économique souvent incertain pour les structures associatives, le dispositif adultes-relais fortement soutenu par des aides de l'Etat leur permet de mener à bien des actions et pour certaines de pérenniser leurs activités.

Sur les 79 adultes relais ayant participé à l'enquête, nous observons une légère surreprésentation des mairies ainsi qu'une légère sous-représentation des associations :

- 42 associations soit 53.2%
- 31 mairies soit 39.3%
- 3 entreprises publiques soit 3.8%
- 1 bailleur soit 1.2%
- 2NR 2.5%

#### 3.2.2 Des horaires de travail classiques et atypiques

« *Sur le papier* », la plupart des adultes-relais déclare avoir des horaires fixes et classiques (type 8h-16h30 du lundi au vendredi).

Toutefois, ils sont 49 à « *participer ponctuellement aux réunions et manifestations en soirée* » ou sont parfois sollicités par les habitants le soir et le weekend et n'ont pas de répit ou de pause dans leurs missions. Ils informent, écoutent, gèrent les conflits ou accompagnent des familles par exemple à l'occasion de décès.

« *Du lundi au dimanche, on est toujours sollicités, on n'a pas de moyens...* »

Seulement 25 déclarent ne pas travailler le soir. 65 ont déjà travaillé le weekend, dont 56 de manière ponctuelle. Pour 13 d'entre eux, le travail le weekend est prévu dans le contrat de travail.

### 3.2.3 Une majorité de Contrat à Durée Déterminée

- **Rappel enjeu dispositif**

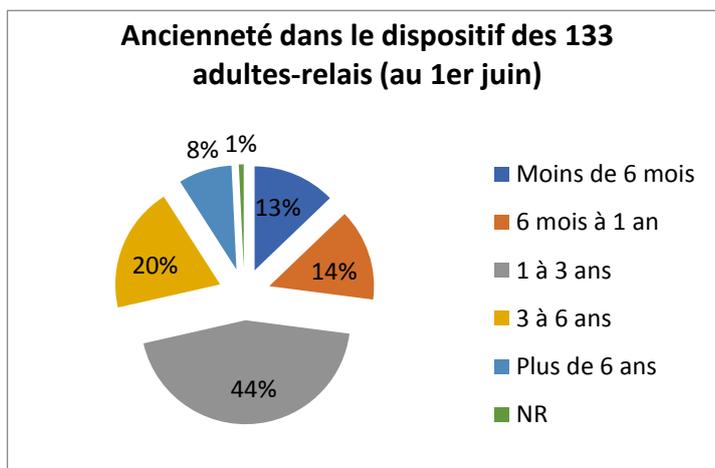
Les adultes-relais sont majoritairement en CDD de la même durée que la convention statutaire, soit 3 ans, renouvelable 2 fois soit un total de 9 ans. Pour certaines situations, la convention peut être renouvelée une troisième fois (pour permettre un départ en retraite par exemple).

- **La précarité du contrat d'adultes-relais ...**

Pour les 111 adultes-relais en CDD, la durée du contrat se situe entre un an et trois ans.

La précarité du contrat et la non-reconduction engendrent plusieurs sentiments : « *injustice* », « *inquiétude* » par rapport à sa propre situation et « *perplexité* » quant à l'efficacité du dispositif « *c'est difficile de remplacer un adultes-relais qui a tissé des liens avec les habitants* »

- **Près d'un adulte-relais sur 4 est en poste depuis moins d'un an et près des ¾ des adultes-relais sont en poste depuis moins de 3 ans.**



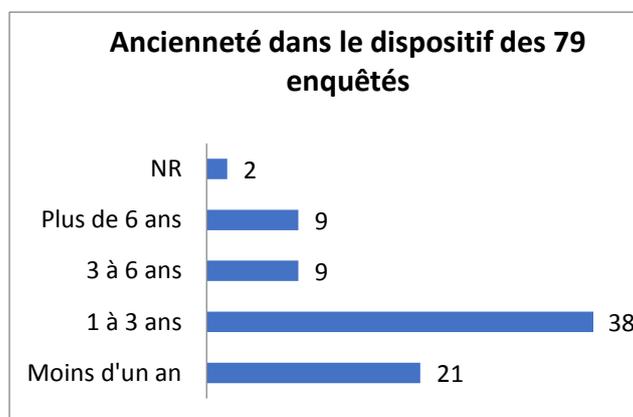
Sur les 133 adulte-relais:

- Moins de 6 mois : 16 soit 13%
- 6 mois à 1 an : 18 soit 14 %
- 1 à 3 ans : 59 : soit 44%
- 3 à 6 ans : 25 soit 20%
- Plus de 6 ans : 11 soit 8%

Sur les 79 adultes-relais, trois-quarts sont en poste depuis moins de 3 ans (au 1/06/2017) :

- Moins d'un an : 21 soit 26.6%
- **D'un à 3 ans : 38 soit 48.1%**
- De 3 à 6 ans : 9 soit 11.4%
- Plus de 6 ans : 9 soit 11.4%
- NR 2 soit 2.5%

Sur les 79, 76% de CDD



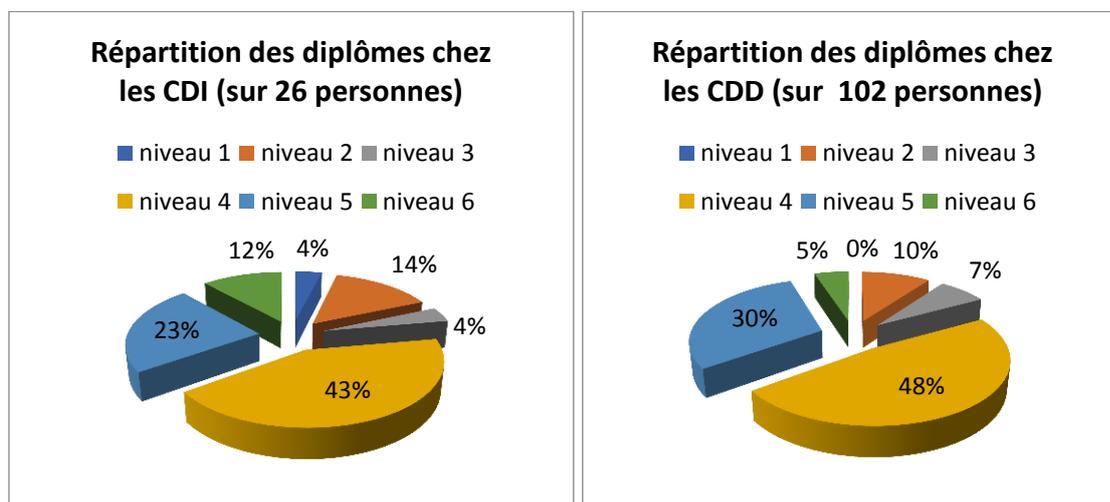
- ... **diminue avec l'ancienneté**

Les 11 adultes-relais en contrat depuis plus de 6 ans sont tous en CDI.

- Piste d'approfondissement : Suivre les sorties du dispositif (cf : V-Perspectives)

- **Une égale répartition des niveaux de diplôme selon le type de contrat**

Pour les adultes-relais de La Réunion le diplôme ne permet pas nécessairement la pérennisation du poste. En effet, la répartition des diplômes est presque équivalente chez les CDI et les CDD où le niveau IV est le plus important. On y trouve respectivement 22% et 17% de niveaux supérieurs (I, II et III).



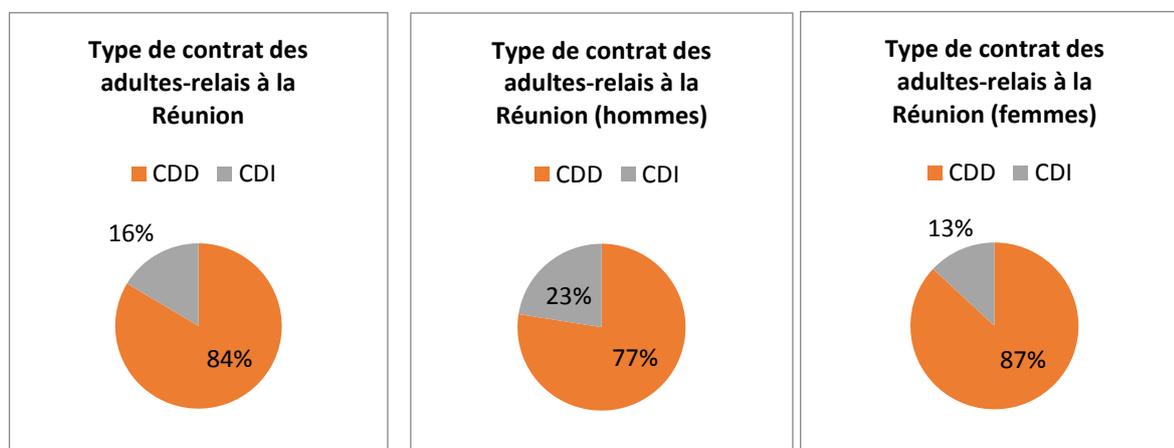
- **L'inégal accès au CDI entre les hommes et les femmes**

Contrairement au diplôme, le sexe semble être un facteur déterminant pour l'accès au CDI

Sur l'ensemble des 133, 21 soit 16% sont en CDI

Sur les 40 hommes, 9 soit 23% des hommes en CDI

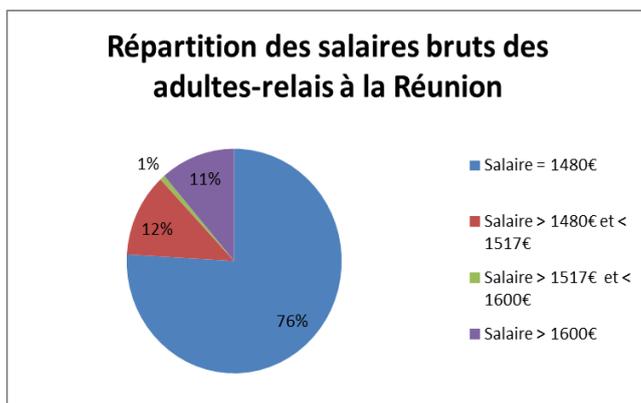
Sur les 93 femmes, 12 soit 13% des femmes en CDI



### 3.2.4 Conditions de rémunération

Les montants des salaires indiqués ici sont déterminés en fonction des montants déclarés par l'employeur lors de la signature de la dernière convention et du montant du SMIC en vigueur au 1<sup>er</sup> juillet 2017<sup>10</sup>. Ils peuvent donc ne pas inclure certaines valorisations.

- **Le SMIC comme salaire de référence**



La majorité des adultes-relais (101/133) est rémunérée au salaire minimum soit 1480€ brut mensuel.

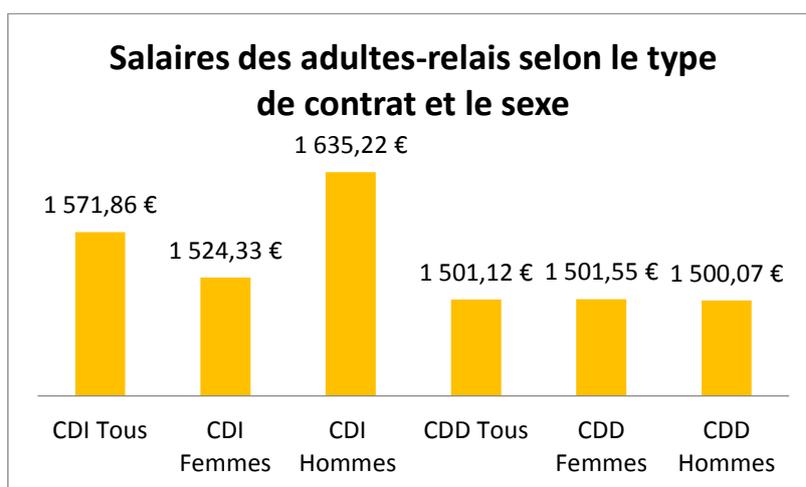
Le salaire moyen est de 1517€ brut par mois.

17 adultes-relais sont rémunérés entre 1481€ et 1600€ et 15 au-delà de 1600€

- **Inégalité de salaire selon le type de contrat et le sexe**

Le salaire moyen est de 1517€ bruts mais l'on observe une légère différence chez les hommes qui perçoivent en moyenne 1532€ contre 1496€ pour les femmes.

Pour les adultes-relais en CDD, la moyenne du salaire est de 1501€ sans différence entre les sexes alors que pour les adultes-relais en CDI, la moyenne du salaire est de 1571€ avec une importance assez significative entre la moyenne des femmes (1524€) et celle des hommes (1635€) puisque ces derniers perçoivent, en moyenne, 111€ de plus par mois que leurs homologues féminines.



<sup>10</sup> Montant du SMIC au 1<sup>er</sup> juillet 2017 : 1480,27€ brut mensuel (base 35h)

- **L'utilisation des moyens personnels et les frais engendrés par la mission**

De nombreux adultes-relais signalent des frais inhérents à leurs missions professionnelles liés à l'utilisation de leurs GSM pour des communications professionnelles ou la voiture personnelle pour transporter des habitants dans le cadre de leur activité mais sans être assuré pour cette mission.

Les frais téléphoniques ou de carburant ne sont pas toujours pris en charge par l'employeur selon les adultes-relais enquêtés. Ce constat a également été soulevé lors de la journée d'échange organisée par le CRCSUR et la DJSCS du 27 juin 2017 à Tamarun.

Par ailleurs, un adulte-relais nous signale le vol de son ordinateur personnel utilisé dans le cadre de sa mission :

*« J'utilisais mon propre matériel informatique, j'étais dans mon bureau, en croyant bien faire et en préparant une réunion, je me suis fait volé mon Mac Book Pro, je l'utilisais pour faire des enregistrements pour les jeunes. Je m'investissais. Je n'ai pas demandé à la Mairie du matériel. Au mois de juillet on me l'a volé, je me suis dit est-ce que tu continues ce travail, ou j'arrête tout parce que c'est ingrat »*

Une vigilance sera apportée sur ce point par le CRCSUR pour informer les employeurs sur leurs devoirs en matière de mise à disposition des moyens garantissant l'exécution des missions confiées aux adultes-relais. Pour ceux déjà en poste, le CRCSUR pourra alerter les services de l'Etat en cas de non prise en charge des frais professionnels par l'employeur.

Face au fort investissement, les adultes-relais évoquent souvent la volonté de voir leurs salaires réévalués ou à minima que leurs frais professionnels soient pris en compte (frais kilométriques et ligne de téléphone).

### 3.3 Différents niveaux de relations professionnelles

#### 3.3.1 Avec l'équipe projet

- **En étroite relation pour la majorité**

En général, les adultes-relais travaillent en lien étroit avec l'équipe projet que ce soit sous forme de rencontres individuelles, de collaborations sur des projets ou encore de suivi des plannings d'intervention.

La collaboration se traduit de plusieurs manières : contacts par mails et téléphone, face à face individuel ou réunions.

Ces échanges sont importants pour les adultes-relais pour faire le point sur les projets en cours sur le quartier et les situations rencontrées.

- **Ponctuellement pour d'autres**

Les relations avec l'équipe projet ont lieu de façon plus ou moins régulières puisque certains ont un contact quotidien ou hebdomadaire alors que d'autres ont « *très peu de relations* », « *3 ou 4 fois par an* ».

Ces contacts ponctuels sont liés à la mise en place de manifestations.

- **Une relation déclarée comme « compliquée » par une minorité**

Avec les différents changements intervenus au niveau des équipes projets, les adultes-relais expriment un malaise dans la réalisation de leurs missions.

*« On est en lien avec les nouveaux, mais ce n'est pas simple. Déjà en interne, quand c'est mairie-mairie, l'information a du mal à arriver à tout le monde, donc quand on est à l'extérieur, j'avoue que j'en ai marre de relancer, je suis fatigué d'envoyer des messages, de ne pas avoir de réponse, donc au bout d'un moment on arrête aussi »*

La logique descendante des projets est mal vécue par les adultes-relais qui ont l'impression de ne pas se sentir légitimes et ont du mal à justifier les projets qu'ils jugent non adaptés à la population et aux quartiers.

*« Les problèmes viennent de plus haut, les projets ne correspondent pas du tout à la population des QP, ma difficulté c'est de ne pas pouvoir mettre en place la demande des habitants »*

- **13 adultes-relais déclarent ne pas avoir de contact avec leur chef de projet**

- 3 dans le sud (Saint Louis),
- 3 dans l'Est (2 à St-André, 1 Saint-Benoit),
- 1 dans le Nord (Saint-Denis),
- 6 dans l'Ouest (TCO, 1 St Paul, 2 au Port).

### 3.3.2 Avec les partenaires

- **Une pluralité et une moyenne de 4 à 5 partenaires**

Le nombre moyen de partenaires principaux se situe entre 4 et 5.

Les partenaires quotidiens sont des partenaires de proximité.

A la question n°12 « Vos partenaires principaux dans le cadre de vos missions sont » :	
Mairie	71
Pôle emploi et Missions locales	48
Services sociaux	45
CAF	42
Département/Région	36
Etat	27
Associations	14
CGSS	14
Services médicaux	14
Services juridiques	13
Bailleurs sociaux	4
Etablissements scolaires/Education Nationale	6
Chambres consulaires	2
Force de l'ordre	1
Ligue sportive	1
Commerçants	1

- **Un partenariat satisfaisant dans l'ensemble**

Dans l'ensemble, les relations avec les partenaires sont bonnes puisque 54.5% déclarent avoir de bonnes relations et 34.2% jugent ces relations correctes.

Cependant 8.9% les jugent insuffisantes et parfois conflictuelles. En effet, certains adultes-relais expriment une non reconnaissance comme « médiateur social » en tous les cas comme professionnel à part entière : « *mon rôle est mal défini par rapport aux partenaires* ». Cela fera l'objet d'un approfondissement dans la partie « difficultés rencontrées par les adultes-relais ».

### 3.3.3 Avec l'employeur et l'équipe

Même si le questionnaire ne traite pas des relations entre employeurs et adultes-relais, les situations échangées lors des réunions par arrondissement et lors de la formation du 31 mai nous permettent de noter que les relations avec l'équipe de la structure et avec l'employeur sont parfois difficiles.

« *Le plus dur c'est l'absence de soutien et la mauvaise entente avec l'association* ».

## IV- Les difficultés du métier

A la question n° 18 « *Vous est-il arrivé de rencontrer des difficultés dans l'exercice de vos fonctions ? Si oui, de quel ordre ?* »

25 déclarent ne pas rencontrer de difficultés et 10 ne se prononcent pas.

**Plus de la moitié (44 sur 79) déclarent rencontrer des difficultés dans le cadre de leur mission.**

Comme nous l'avons vu lors des parties précédentes, ces difficultés peuvent-être liées à/au:

- Manque de moyens et non prises en charges des frais professionnels
- Sentiment d'inadéquation entre investissement personnel et valorisation,
- L'absence ou la communication difficile avec les professionnels (équipe projet, partenaires, employeur, collègues)

Nous proposons ici d'approfondir 3 items qui n'ont pas encore fait l'objet d'une analyse :

- Relations conflictuelles au sein des quartiers
- La difficile reconnaissance d'une posture professionnelle
- Manque de formation et d'analyse de pratiques

### 4.1 La gestion des conflits et du sentiment d'insécurité

#### • Le rôle de l'adulte-relais pour contrecarrer le sentiment d'insécurité

L'évolution des solidarités de proximité liée à la hausse de l'individualisation a fait émerger un sentiment d'insécurité dans certains territoires. Ce sentiment est renforcé pour les populations « vulnérables » (personnes âgées, femmes en situation de précarité...) et en partie lié aux signes extérieurs (bruits, dégradations, regroupement de jeunes et présence de drogue). Le sentiment de peur peut-être plus fort chez les habitants des quartiers populaires où sont concentrés ces signes.

Les adultes-relais ont donc une mission primordiale pour offrir un espace d'écoute, de parole et de prise en compte de la population des quartiers et permettent ainsi de réinjecter de la solidarité. En « allant vers » et grâce à l'interconnaissance, ils rassurent les habitants. Présents au quotidien, leurs actions permettent de mieux repérer, prévenir et désamorcer les éventuels conflits.

Ils sont aussi amenés à rappeler les règles de civisme et signaler les dégradations et les dysfonctionnements afin de maintenir la tranquillité.

- **La confrontation à la déviance et au racisme**

Par la création de lien social et leur disponibilité, la démarche des adultes-relais contribue au « bien vivre ensemble ». Toutefois cette mission est parfois rendue plus complexe à cause des troubles à l'ordre public.

Dans les transports publics les adultes-relais ont le sentiment d'une « *montée de la délinquance juvénile* » qui se traduit dans les faits par des fraudes et des actes d'incivilités (certains usagers des transports étant parfois sous l'emprise de drogue et d'alcool). Leur travail de prévention et le dialogue permet d'assurer la sécurité des usagers.

Les adultes-relais sont parfois témoins d'actes ou de paroles racistes ou discriminatoires mais n'ont pas tous les outils pour faire face à ces comportements.

« *Relation entre habitants qui pourrait la vie quotidienne... aucune solution pour le moment* »

Les situations conflictuelles entre les habitants ont lieu aussi bien dans l'espace public que dans l'espace privé (conflits intrafamiliaux).

Leurs interrogations portent sur :

- Comment gérer la colère des usagers ?
- Comment régler des problèmes de voisinage ? (exemple de tapage diurne et nocturne).

- **La confrontation à la violence « c'est un vrai métier, un métier à risque »**

Selon la gravité des conflits, la présence des adultes-relais permet de limiter l'intervention des forces de l'ordre qui reste cependant parfois nécessaire.

Plusieurs témoignages nous permettent de rendre compte de la violence vécue par les adultes-relais, qu'ils en soient témoins ou victimes, allant jusqu'aux menaces voire une mise en danger « *colère irrationnelle des usagers* », « *seule face à une bagarre* ».

Ils n'ont pas ou peu d'outils pour faire face à ces situations conflictuelles souvent lourdes à porter en tant que professionnel de terrain. Ils sont confrontés à des problématiques sociales très graves (alcoolisme, violence intrafamiliale, isolement et détresse psychologique, etc.) sans avoir été formés en amont pour ce type d'interaction sociale.

Dans les transports publics, lorsque le dialogue est insuffisant et que la situation se dégrade entre les usagers, ou entre usagers et conducteur de bus ou en cas d'altercations verbales ou d'agressions physiques, les adultes-relais peuvent faire appel aux agents de sécurité présents sur les gares routières ou au service de régulation pour une intervention rapide des forces de l'ordre.

#### 4.2 La difficile reconnaissance d'une posture professionnelle

Par leur légitimité, par leur connaissance de la vie et de l'Histoire des quartiers, par leur proximité avec les habitants (jeunes, familles, gramounes), par leur capacité à faire réseau et à tisser des liens avec les partenaires institutionnels (Mairie, CAF, Pole Emploi, CCAS etc.), par leur posture de « tiers de confiance » basée sur la neutralité, les adultes-relais apportent un complément essentiel pour une meilleure qualité de vie dans les quartiers.

Le dispositif adulte-relais s'inscrit dans deux dynamiques différentes : une dynamique horizontale et une dynamique verticale. En effet, comme leur nom l'indique, ils servent de relais « horizontal » pour améliorer les relations sociales entre les habitants ; et de relais « vertical » pour améliorer les rapports sociaux entre les habitants et les institutions.

Pour autant, leur métier et leur statut, ne faisaient pas jusqu'à présent l'objet d'une reconnaissance au sein des filières professionnelles et des cadres d'emplois existants. Et ils demandent des compétences et des qualifications bien spécifiques. Afin de conforter l'action de ces professionnels de la médiation sociale et répondre aux besoins sociaux des territoires prioritaires, plusieurs démarches sont venues accompagner cette reconnaissance ces dernières années notamment via les travaux du CGET, de France Médiation et du CNFPT. Ces avancées qui concernent l'exercice de leur métier permettent de gagner en reconnaissance vis-à-vis des partenaires (chefs de projet, élus, habitants, etc.) et d'asseoir leur légitimité dans les quartiers sans avoir l'impression d'être pris en « sandwich » entre les instances et le terrain. Un travail d'explication et de pédagogie sur les interactions entre objectifs de la « médiation sociale » et pratiques professionnelles des adultes-relais leur permettra de mieux se définir comme « professionnel ».

Reste encore des difficultés sur le terrain, qui s'expriment à travers des mots : « *frustration de ne pas toujours pouvoir apporter des réponses par manque de moyens ou de formations adaptées à leurs missions quotidiennes* ».

#### 4.3 L'expression des besoins de formation

Selon une des premières circulaires « DIV/DPT-IEDE/2001/316 du 4 juillet 2001 », le contenu des formations peut porter sur :

- la connaissance des institutions et leur fonctionnement,
- le cadre juridique de l'intervention,
- les éléments de connaissances des cultures,
- les techniques de médiation

- **Rappel des engagements pris par l'employeur**

« Être au contact de la population et pouvoir travailler avec les associations sont bénéfiques pour moi.  
Le seul problème reste mon manque de formation dans la gestion de certains conflits. »

L'article 5 de la convention adultes-relais, signée par l'employeur et L'Etat/ le CGET, prévoit la définition du parcours et des actions de formation du salarié.

**Article 5 : Dispositif de formation et d'accompagnement**

La formation de l'adulte-relais incombe à l'employeur qui mobilise la contribution de l'Organisme Paritaire Collecteur Agréé (OPCA) dont il relève ou des autres dispositifs de droit commun de financement de la formation professionnelle. Des actions d'accompagnement spécifiques sont mises en place au niveau régional avec le soutien financier du Commissariat général à l'égalité des territoires, soit par le biais de plateformes, soit par un plan de professionnalisation.

L'employeur doit permettre l'accès aux formations de prise de poste lors d'un premier recrutement ainsi qu'à toute formation diplômante dans le champ de la médiation sociale ou dans d'autres secteurs. Il s'engage également à faciliter le parcours professionnel de l'adulte-relais (accès à la VAE, au bilan de compétences, appui à la recherche d'emploi, ...) pour aider à sa mobilité.

*[description du parcours de formation prévu et des différentes actions prévues]*

Dans le dossier créer par le CRCSUR « demande d'attribution d'un poste adulte-relais », il est demandé à l'employeur d'évaluer le montant prévisionnel qu'il va consacrer à la formation de l'adulte-relais qu'il emploie (au regard des besoins identifiés et du projet professionnel).

Une adulte-relais nous fait part de ses difficultés pour accéder à une formation face aux réticences de son employeur. Des pistes ont pu lui être proposées pour l'aider dans sa demande.

- **Méconnaissance de la charte de la médiation sociale**

La charte de référence de la médiation sociale est peu connue des adultes-relais. Parmi les 79 enquêtés, seuls 21 la cite (48 ne la connaissent pas et 10 ne se prononcent pas).

Sur les 79, la moitié a suivi au moins une formation au cours de son contrat :

- 38 ont suivi une formation durant leur contrat
- 38 déclarent ne pas en avoir suivi
- 3 ne se prononcent pas

Quelques exemples de formations suivies : « la prévention et la gestion des conflits des médiateurs » ; « la gestion du stress et des conflits » ; « Sauveteur Secouriste du Travail » ; VAE Bac pro Accueil Relations Clients et Usagers » ; « culturalité et parentalité » ; « DEJEPS Animation Sociale », « Communication bienveillante » ; « DEJEPS Développement territoire et réseau » ; « conduites addictives et champs connexes ».

- **La quasi-totalité exprime un réel besoin et la volonté de se former.**

Les besoins vont de la formation aux outils professionnels à un diplôme qualifiant.

Comme évoqué précédemment, certaines personnes n'ont pas accès à leurs droits faute d'information. Les adultes-relais ont donc un rôle primordial et doivent être formés pour connaître les dispositifs et les différentes aides existants selon le(s) public(s) cible afin de mieux informer et/ou orienter.

#### 4.4 Trois types de demandes de formation

Le processus de professionnalisation s'effectue par le terrain, mais reste limité. La formation dispensée par des professionnels doit permettre l'acquisition de véritables compétences professionnelles de médiation sociale. Elle doit reposer sur les mises en situation, les analyses de pratiques mais aussi sur l'intervention d'acteurs professionnels et doit être actualisée.

On peut distinguer deux logiques de professionnalisation :

- Savoirs spécialisés : compétences techniques
- La capacité à créer un espace de discussion et la connaissance des cultures : compétences relationnelles (patience, écoute...)

- **Les formations sur les publics, les outils/savoir-faire et savoir-être ...**

*Demande de formations les plus souvent cités :*

- Ecoute active et communication bienveillante,
- Accueillir et orienter le public,
- Médiation sociale (posture du médiateur, principes, processus..),
- Gestion de conflits et de l'agressivité,
- Prise de parole et aisance relationnelle,
- Informatique/bureautique,
- Connaissances et accompagnement des publics : femmes victimes de violences, enfants, personnes ayant des addictions (alcool, drogues) ...

*Autres :*

- *Les risques d'internet,*
- *Administratif, montage de dossiers (ex : cerfa),*
- *Méthodologie de projet (montage, réalisation, évaluation, communication...)*
- *Repérer les violences/maltraitances,*
- *Techniques d'animations d'ateliers,*
- *Accompagnement à la parentalité, Droits (des familles...),*
- *Le travail en réseau et en partenariat,*
- *La médiation interculturelle.*

- **Des espaces d'expérimentation et des temps de rassemblement permettant d'évacuer leurs difficultés**

- Echanges d'expériences et d'analyse de pratique, mise en situation...
- Supervision pour échanger sur les cas difficiles

La quasi-totalité des adultes-relais souhaite bénéficier d'un accompagnement sur leurs fonctions et échanger sur le sens de leurs actions, sur leurs cadres d'intervention et sur leurs expériences.

Ces temps d'échanges permettent d'évacuer et de partager les sentiments « d'impuissance », de « culpabilité » ou de « frustration » tout en prenant le recul nécessaire sur sa pratique et bénéficier de clés d'analyses et d'outils.

*« J'étais désespérée, j'avais les membres cassés. Mi té conné pu cossa i fallait fait parce que mi té sen a moin mal à l'aise, tout en sachant que mi conné ça et mi peut pas agir, c'est frustrant »*

Ces groupes sont l'occasion de créer du réseau et du lien entre les personnes et de lutter contre le sentiment d'isolement que ressentent certains adultes-relais notamment ceux qui sont seuls sur un quartier.

Certaines situations évoquées par les adultes-relais révèlent un mal être et peuvent être difficilement gérables individuellement. Une personne nous parle de son « *sentiment d'échec suite à un passage à l'acte* », une autre de son « *impuissance face à des violences conjugales* ».

*« On sait pertinemment que quand on est face à des publics en difficulté, on n'est pas des feuilles songes, donc, on prend, on prend, on prend et il y a des moments où on se pose la question de savoir comment gérer tout ça »*

*« On n'est pas écouté aussi, nous on va donner aux autres un côté positif, mais nous qui nous le donne ? On n'a pas de soutien, on n'a pas de cellule avec qui on va pouvoir parler de ça, même avec l'association »*

*« Il ne faut pas oublier que nous lé humain, et que même si nou lé bien ou pas bien nou doit travail »*

Par la mutualisation des expériences et des compétences, on leur permet de réfléchir aux difficultés rencontrées et à la pluralité des modes d'interventions.



*Formation du CNFPT-CRCSUR autour de la Gestion des conflits – 31 mai 2017*

- Les formations qualifiantes « débouchant sur un diplôme » et « pour accéder à l'emploi pérenne »
  - BP JEPS (*niveau IV*)
  - DE JEPS (*niveau III*)
  - DEASS : Diplôme d'Etat Assistante de Service Social (*niveau III*)
  - Diplôme d'Etat Conseillère en Economie Sociale et Familiale (*niveau III*)
  - Licence en médiation sociale (*niveau III*)
  - VAE AMIS : Agent de Médiation Information Services et Moniteur Educateur

- **Projections sur l'après-contrat**

➔ La majorité des adultes-relais souhaite poursuivre, après leur contrat, dans le champ du social au sens large et travailler auprès des personnes en difficulté. Les métiers les plus cités : médiateur, moniteur éducateur, animateur...

- Certains souhaitent rester dans l'association ou la collectivité pour laquelle ils sont actuellement en contrat,
- Sur un poste similaire,
- Evoluer en tant que chef de projet, chargé de développement local ... (3 personnes)

*« Après une longue période de chômage, je suis fière de faire ce métier qui m'a permis de connaître des gens du quartier que je ne connaissais pas vraiment, apporter mon aide pour les habitants du quartier où j'habite, mon souhait est de continuer dans cette voie et apporter mon aide aux habitants »*

➔ Changement d'orientation après le suivi d'une formation:

- professeur des écoles (2 personnes)
- assistante sociale ou CESF (2 personnes)
- médico-sociale (1 personne)
- animatrice sportive (1 personne)
- ressources humaines (1 personne)
- l'artisanat (1 personne)

➔ 18 personnes expriment des difficultés à se projeter sur la fin de leur contrat

➔ 4 personnes seront à la retraite

## **V - Perspectives et proposition d'un plan d'actions : l'accompagnement professionnel des Adultes-Relais**

> *Construire autour de l'adultes-relais un cadre de professionnalisation organisé qu'il peut facilement solliciter*

### 5.1 Mettre en réseau les adultes-relais

#### 5.1.1 Mettre en place un site internet du CRCSUR

Le site sera conçu comme un véritable outil d'information et d'échange pour les acteurs de la politique de la ville avec un observatoire régional : tableau de bord, fiches bilan par quartiers prioritaires, outillages méthodologique et fiches pratiques pour les acteurs...

#### ➤ Concernant spécifiquement les adultes-relais :

Partager :

- Un outil d'échange/forum entre les adultes-relais de La Réunion
- Certaines initiatives/projets mis en œuvre par les adultes-relais
- Avec les adultes-relais d'autres Régions, favoriser les échanges, éventuellement mettre en place une « correspondance »

Suivre :

- Les besoins en formation des adultes-relais : intranet avec fiches individuelles de suivi

Recenser :

- Les organismes et dispositifs de formations
- Les offres de formations
- Les offres d'emploi
- Les ressources documentaires sur la politique de la ville/médiation sociale...

#### ➤ Le futur site internet du CRCSUR permettra également de communiquer sur son activité de suivi du dispositif

#### 5.1.2 Organiser des rencontres trimestrielles par arrondissement

Avec l'appui des délégués du Préfet, le CRCSUR prolongera la dynamique via l'organisation de rencontres avec les adultes-relais en fonction des besoins soulevés.

#### ➤ Rencontres par arrondissement avec des lieux changeant

Amener les adultes-relais à :

- Se questionner sur leur projet professionnel/se projeter sur « l'après-contrat »
- Echanger et analyser ses pratiques

L'opportunité de se réunir en petit groupe est très importante pour l'ensemble du groupe :

- « *C'est une force* » qui permet de créer une cohésion de groupe, de mieux se connaître,
- « *Je me sens rassurée de savoir que les adultes-relais sont encadrés* »,
- Analyser des cas concrets, « *trouver des solutions en s'appuyant sur les situations vécues* »,
- « *Permet de sortir du terrain* », de prendre du recul sur les situations vécues.

Pour les adultes-relais du Nord, nous pourrions envisager de scinder le groupe en deux afin de créer des groupes à taille humaine pour favoriser la participation et les échanges.

Les adultes-relais seront associés à tour de rôle dans l'organisation et l'animation de ces rencontres. L'opportunité de créer un « Club » adultes-relais est une piste intéressante pour élaborer avec eux les priorités du dispositif à La Réunion.

## 5.2 Mutualiser des actions de formation

Les partenariats engagés par le CRCSUR avec les OPCA et le CNFPT vont permettre de créer une dynamique de réseau visant une meilleure définition des parcours de formation des adultes-relais qu'ils soient employés dans une association ou dans une collectivité locale.

### 5.2.1 Un partenariat avec les OPCA et le CNFPT

- **La production d'un catalogue de formation**

Un travail partenarial est impulsé par le CRCSUR et la DJSCSC dont la première étape s'est concrétisée par l'organisation d'une journée d'échange le 27 juin 2017 à destination des adulte-relais, des citoyens du sport et des employeurs de ces deux dispositifs. L'enjeu de cette journée était double :

- Informer : sur les droits à la formation et condition d'accès
- Repérer les besoins en termes de formation

Un groupe de travail s'est constitué en partenariat avec les OPCA pour la constitution d'un catalogue de formations.

- Une fiche récapitulative « Accéder à une formation » sera créée par le CRCSUR en lien avec le CNFPT et les OPCA.

- **Proposition de formation du CNFPT :**

- Formations en informatique
- Afin de prolonger la dynamique initiée au premier trimestre 2017 avec le CNFPT, une 2ème session d'accompagnement sur « la communication bienveillante » sera organisée au troisième trimestre 2017 pour les adultes-relais n'ayant pas participé à la première séance.
- Formation sur la gestion des conflits et la posture de retrait du professionnel
- Formation sur le suivi et le pilotage de projet
- Accès à la préparation à certains concours

Le CRCSUR a déjà initié en 2017 une démarche visant la formation aux « Valeurs de la République et laïcité » de l'ensemble des acteurs intervenants dans les 13 contrats de ville : équipe-projet, adultes-relais, conseils citoyens, élus, coordonnateur PRE, coordonnateur Contrat Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance (CLSPD).

Les communes de La Possession et de Saint-Paul ont bénéficié de cet accompagnement au premier semestre 2017. Le déploiement sur les autres communes est programmé au second semestre 2017 et premier semestre 2018.

- **Accompagnement vers la Validation des Acquis par l'Expérience (VAE)**

- Une fiche récapitulative « VAE individuelle et collective » sera créée par le CRCSUR à partir des documents fournis par la Dieccte et le Carif-Oref.

### 5.2.2 Outils de formation 2.0

- **Orientation vers les partenaires de l'insertion professionnelle**

*Mode de diffusion : via le futur site du Centre de Ressources*

Nombreux outils de formations et d'information en ligne sur l'emploi store de Pôle Emploi

<http://www.emploi-store.fr>

<http://www.annuaire-mooc.fr/les-moocs-pour-lemploi/>

- **Repérer les formations gratuites en ligne**

*Mode de diffusion : via le futur site du Centre de Ressources*

Le CRCSUR assurera une veille des formations et MOOC sur la médiation sociale

<https://www.colibris-lemouvement.org>

<https://mooc-francophone.com/liste-mooc-en-francais/>

<https://www.my-mooc.com/fr/mooc/grh-101-gestion-des-conflits/>

### 5.3 Le tutorat comme outil d'accompagnement

- **Prolongation du cycle de formation à destination des adultes-relais de moins de 6 mois**

Ce cycle initié par le CRCSUR en février 2017 à destination des adultes-relais en poste depuis moins d'un 1 an sera reconduit.

Il permet de faire le point sur l'évolution de la société réunionnaise et des quartiers (intervention d'un universitaire) ; sur la politique de la ville en général et à La Réunion en particulier (CRCSUR) ; sur le dispositif adultes-relais (CRCSUR ; DJSCS) ; sur les métiers en lien avec la médiation sociale et les droits à la formation pendant le contrat (CRCSUR ; partenaires).

- **Prestation « conseil aux salariés » par Uniformation et Unifaf**

Des ateliers d'information sur les dispositifs de financement de formation pourront-être mobilisés à l'initiative du salarié.

Cet atelier sera assuré par une Conseillère en Evolution Professionnelle (CEP) dont la charte d'accompagnement garantit la confidentialité des échanges.

- **Prestation « droit du travail »**

Les adultes-relais témoignent d'une forte demande d'information et/ou de formation sur les « droits du salariés » et le « droit du travail » en général : assurance du véhicule personnel dans le cadre de déplacements professionnels ; utilisation de la ligne téléphonique personnelle pour des appels pro ; etc.

- **Un bilan annuel**

Depuis janvier 2017, dans le cadre du renforcement du suivi du dispositif, la nouvelle convention « adultes-relais », implique que les employeurs rendent compte de leur activité chaque année à travers un bilan.

#### Article 9 : Evaluation

Chaque année, l'employeur adresse au préfet les indicateurs de suivi de la mission confiée à l'adulte-relais définie à l'article 2 :

- contact et présence auprès des publics
- suivi des personnes et mise en relation des usagers avec les institutions (services ou équipements)
- facilitation et/ou gestion de projets, d'actions
- veille technique dans les espaces publics/privés et les transports
- prévention et gestion des tensions, incompréhensions et conflits]

Le support élaboré par le CRCSUR sera proposé aux employeurs et adultes-relais afin de les aider dans la production de leurs bilans annuels. Ce document unique, utilisé par tous, servira de support pour le suivi des objectifs et indicateurs fixés dans la convention.

Ce support permet au CRSUR et aux délégués du Préfet de suivre les indicateurs et objectifs fixés par le salarié et son employeur lors de l'élaboration de la convention.

La liste des indicateurs n'est pas exhaustive et peut-être complétée par les actions de formation (réalisées et prévues).

#### **5.4 Accompagner les employeurs et les chefs de projets**

##### **Besoins identifiés et actions à mettre en œuvre :**

Afin de les aider dans la professionnalisation des pratiques, les employeurs peuvent solliciter les OPCA et le CNFPT pour bénéficier d'un accompagnement vers la certification.

Donner des pistes aux employeurs, en particulier aux nouveaux, pour l'accueil et l'intégration des adultes-relais au sein de leur structure.

Proposer des temps d'échange/groupe de travail pour recenser les besoins en termes d'accompagnement des adultes-relais.

Accompagnement pour la pérennisation des postes : recherches de subvention, appel à projets.

Comment organiser la transmission entre l'adulte-relais « sortant » et la nouvelle personne recrutée ?

#### **5.5 Assurer la reconnaissance du métier de médiateur social**

Constitution d'un groupe de travail pour l'élaboration d'une fiche de poste adultes-relais. Ce groupe pourrait être composé de :

- 2-3 adultes-relais,
- 1 représentant du CRCSUR et de la DJSCS,
- 2 délégués du Préfet,

Organisation d'évènements (rencontre métiers ...) sur ce thème.

#### **5.6 Assurer un suivi des sorties du dispositif**

Aujourd'hui, nous ne possédons que trop peu de données sur la sortie du dispositif adultes-relais que ce soit au terme des 3 ans, 6 ans voire 9 ans. En 2018, un suivi par le CRCSUR avec l'aide des services de Pôle Emploi et de la Dicccte pourra être réalisé afin de mieux connaître la trajectoire de ces emplois aidés à 80% par l'Etat.

Objectifs :

- Avoir un suivi des situations à la fin des contrats adultes-relais
- Repérer les sorties positives : formation qualifiante, emploi de plus de 3 mois
- Analyser les sorties au regard des actions de formation menées et de l'ancienneté dans le contrat

## **Conclusion**

Nés il y a maintenant plus de 25 ans d'initiatives de bénévoles ou d'associations dans les quartiers de la politique de la ville, les métiers autour de la médiation sociale se sont beaucoup développés depuis quelques années et surtout se sont professionnalisés avec un soutien important de l'Etat et des collectivités locales notamment via des aides directes à l'emploi.

L'utilité de ces professionnels de terrain comme les adultes-relais est aujourd'hui largement reconnue en tant que mode original et efficace de résolution des tensions et d'amélioration des relations entre les populations et parfois les institutions.

Avec l'exemple des adultes-relais à La Réunion - au nombre de 133 aujourd'hui sur l'ensemble du territoire - on comprend mieux le chemin parcouru depuis 1999, date qui a vu leur naissance institutionnelle à la suite des premières expérimentations (« Femmes Relais » dans les années 80 et « ALMS », Agents locaux de Médiation Sociale dans les années 90). Ces femmes et ces hommes qui interviennent au cœur des quartiers et auprès des populations en difficulté ont su consolider des missions aujourd'hui indispensables au lien social.

Les adultes-relais sont désormais une véritable réponse positive pour prévenir et apaiser des conflits de la vie courante et éviter ainsi bien des tensions voire des violences. Il contribue à la tranquillité publique de nombreux quartiers, et en premier lieu à la tranquillité de nos 49 quartiers réunionnais.

Ce sont de véritables acteurs de la médiation sociale qui ont besoin d'être reconnus et accompagnés pendant leur contrat afin de transformer leurs missions en tremplin vers un emploi pérenne.

L'étude du CRCSUR a souligné plusieurs points qu'il conviendra de transformer en actions opérationnelles afin d'améliorer les conditions d'emploi des adultes-relais à La Réunion :

- Précarité et salaires : double discrimination pour les femmes qui sont en moyenne moins rémunérées et moins souvent en CDI
- Difficultés de reconnaissance par rapport à leur posture de « médiateur social » et besoins de formation afin de sortir du dispositif avec des qualifications
- Nécessité de rappeler aux employeurs dans la nouvelle convention l'Article 5 relatif aux obligations de formation ainsi que l'Article 9 relatif à l'évaluation annuelle des missions et suivi des indicateurs
- L'accompagnement renforcé doit permettre aux adultes-relais de mieux définir leur projet professionnel, se professionnaliser, préparer la sortie du dispositif et la recherche d'emploi, de transmettre un message positif aux futurs adultes-relais à travers des trajectoires valorisantes.

## **Index des sigles**

Afnor : Association française de normalisation  
ALMS : Agents locaux de Médiation Sociale  
AMIS : Agent de Médiation Information Services  
BPJEPS : Brevet professionnel de la Jeunesse, de l'Éducation Populaire et du Sport  
CAF : Caisse d'Allocation Familiale  
Carif Oref : Centre Animation Ressources d'Information sur la Formation / Observatoire Régional Emploi Formation  
CDD : Contrat à Durée Déterminée  
CDI : Contrat à Durée Indéterminée  
CEP : Conseillère en Evolution Professionnelle  
CGET : Commissariat Général à l'Égalité des Territoires  
CGSS : Caisse Générale de Sécurité Sociale  
CIV : Comité Interministériel des Villes  
CLSPD Contrat Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance  
CNFPT : Centre National de Fonction Publique Territoriale  
CRCSUR : Centre de Ressources de la Cohésion Sociale et Urbaine de La Réunion  
CV : Curriculum Vitae  
DEJEPS : Diplôme d'Etat de la Jeunesse, de l'Éducation Populaire et du Sport  
DIF : Droit Individuel à la Formation  
DIV : Déléguée Interministérielle à la Ville  
INSEE : Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques  
OPCA : Organisme Paritaire Collecteur Agréé  
ORViFF : Observatoire Réunionnais des Violences Faites aux Femmes  
QPV : Quartier Politique de la Ville  
VAE : Validation des Acquis par l'Expérience

**Annexe : Questionnaire : Missions et domaines d'intervention des adultes-relais**

- 1) Age : .....
- 2) Sexe :            H            F
- 3) Niveau de diplôme : .....
- 4) Structure employeuse : .....
- 5) Commune : ..... Quartier : .....
- 6) Type de contrat : CDD            CDI
- 7) Date de la signature du ou des contrats : .....
- 8) Quels domaines d'intervention ?
- Prévention et médiation dans les espaces publics et / ou privés
  - Prévention et médiation dans les transports
  - Intervention dans le domaine du lien social et de la vie de quartier
  - Médiation dans le champ scolaire
  - Médiation pour l'accès aux droits et aux services
  - Médiation en faveur de la participation des habitants
  - Autres :
- 9) Avez-vous un lieu d'accueil sur le quartier : OUI    NON
- 10) Quelles sont vos activités principales ?
- accueil, orientation, information des publics
  - facilitation et/ou gestion de projets ou d'actions
  - veille technique dans les espaces publics
  - prévention et gestion des tensions incompréhensions et conflits
  - autres : .....
- 11) Comment qualifiez-vous vos relations avec les partenaires institutionnels ?
- bonnes            correctes            insuffisantes
- 12) Vos partenaires principaux dans le cadre de vos missions sont :
- Services sociaux
  - CGSS
  - Services médicaux
  - Services juridiques
  - CAF
  - Pôle emploi, Missions Locales...
  - Mairie
  - Etat
  - Chambres consulaires
  - Département
  - Région
  - Autres :
- 13) En moyenne, combien de personnes accompagnez-vous par mois ? .....
- 14) Pourquoi les personnes vous sollicitent-elles principalement ?
- .....
- .....
- .....

15) Avez-vous pensé à « l'après Adultes Relais » ?  
Comment l'envisagez-vous ?  
.....  
.....  
.....

16) Avez-vous suivi une formation en lien avec votre métier pendant vos missions ? OUI NON

17) Quels sont vos besoins en termes de formation ?  
.....  
.....

18) Vous est-il arrivé de rencontrer des difficultés dans l'exercice de vos fonctions ? Si oui, de quel ordre ?  
.....  
.....

19) Avez-vous pris connaissance de la Charte de la médiation sociale ?  
.....  
.....

20) Vous arrive-t-il de travailler le soir ? OUI NON  
Si oui, pour quelles missions particulières ?  
.....  
.....

21) Travaillez-vous le weekend ? OUI NON  
Si oui est-ce :  
- Rarement, vous répondez à une urgence  
- Ponctuel, vous participez à la mise en place de manifestations  
- Votre contrat de travail le prévoit.

22) Comment se décline votre journée type ?  
.....  
.....  
.....

23) Vos horaires de travail : inscrivez vos temps de travail

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Matin							
Après midi							
Soir							

24) Etes-vous en relation avec le chef de projet de la politique de la ville du quartier sur lequel vous intervenez ?

Si oui, comment s'organise votre collaboration ?  
.....  
.....  
.....

25) Autres remarques et expression libre (« Pour vous votre métier c'est .... ») :  
.....  
.....  
.....